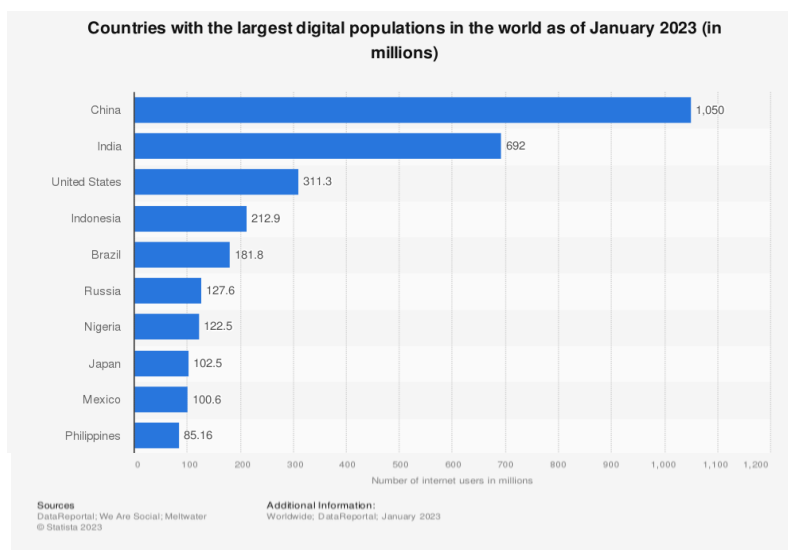


BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era digital saat ini masyarakat dituntut untuk mengikuti perkembangan teknologi. Berdasarkan data dari laporan (Statista 2023), jumlah pengguna internet di seluruh dunia mencapai 5 miliar pada Januari 2023. Namun terdapat perbedaan mencolok dalam distribusi pengguna menurut wilayah. Pada wilayah Asia Tenggara memiliki 1,24 miliar pengguna internet, sementara di Afrika dan Timur Tengah mempunyai jumlah pengguna internet yang lebih rendah. Indonesia sendiri berada di urutan keempat sebagai negara pengguna internet terbanyak di dunia, dengan pengguna internet mencapai 200 juta pengguna. Gambar 1.1 menunjukkan grafik dari jumlah pengguna internet di dunia per Januari 2023.



Gambar 1.1 Jumlah Pengguna Internet di dunia (Statista 2023)

Berdasarkan survei yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) mencatat penetrasi internet di Indonesia telah mencapai 78,19% pada tahun 2023 atau menembus 215.626.156 jiwa dari total populasi

sebesar 275.773.901 jiwa (APJII 2023). Hal ini menunjukkan bahwa kemajuan teknologi informasi merupakan tuntutan global yang menjadi kebutuhan bagi kehidupan masyarakat. Dengan bantuan teknologi informasi dapat tercipta dunia tanpa batas, jarak, ruang dan waktu. Teknologi informasi juga menuntut sesuatu untuk menjadi serba instan dan cepat. Perkembangan ini dapat membuat manusia merasa bahwa semua yang mereka butuhkan dapat diperoleh dengan mudah.

Peningkatan jumlah pengguna internet membuat banyak perusahaan atau instansi beramai-ramai untuk memanfaatkan perkembangan IT dengan menciptakan aplikasi berbasis website atau mobile sebagai media untuk mengembangkan bisnis mereka. Selain itu, melihat perkembangan era globalisasi membuat masyarakat dapat mengajukan tuntutan kepada para penyedia layanan, agar dapat memberikan pelayanan publik yang cepat dan tanggap terhadap kebutuhan masyarakat. Surjadi dalam (Sofianti, Malik, dan Parawu 2021) mengemukakan bahwa pada hakikatnya pelayanan publik yaitu memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan, agar masyarakat merasa puas dan merasa kebutuhannya telah terpenuhi, hal itu merupakan bentuk kewajiban pemerintah sebagai abdi negara. Pada undang-undang nomor 25 Tahun 2009 pasal 18 juga jelaskan bahwa masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan (Sofianti et al. 2021). Salah satu instansi pemerintahan Provinsi Jawa Timur yang memanfaatkan perkembangan IT, yaitu Dinas Koperasi, Usaha Kecil Dan Menengah Provinsi Jawa Timur. Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jawa Timur turut serta memanfaatkan kemajuan perkembangan teknologi yaitu dengan menyediakan beberapa layanan online yang dapat memudahkan masyarakat dalam

mengajukan layanan. Salah satu layanannya yaitu, layanan pengajuan Sertifikat Nomor Induk Koperasi.

Sertifikat Nomor Induk Koperasi (NIK) merupakan sertifikat yang diberikan pemerintah kepada koperasi sebagai bentuk akta pendirian yang telah disahkan dan menjadi bukti legalitas Badan Hukum Koperasi yang diakui sebagai koperasi aktif secara kelembagaan dan usaha. Sertifikat NIK digunakan sebagai bukti bahwa koperasi telah melaksanakan Rapat Anggota Tahunan (RAT) koperasi dan melaporkan ke Dinas Koperasi sesuai wilayah binaan serta telah terinput di dalam aplikasi ODS (*Online Data System*) Koperasi. Manfaat yang diperoleh dengan adanya sertifikat Nomor Induk Koperasi yaitu, sebagai syarat pemberian rekomendasi usulan program pemerintah pusat dan daerah, serta sebagai syarat permohonan kredit perbankan dan lembaga non perbankan. Layanan pengajuan sertifikat Nomor Induk Koperasi pada awalnya dilakukan secara offline yang mengharuskan koperasi-koperasi di daerah Jawa Timur datang ke kantor Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jawa Timur. Selain itu, koperasi yang ingin mengajukan sertifikat NIK atau perpanjangan sertifikat NIK harus membawa berkas persyaratan yang sudah ditentukan seperti surat permohonan pengajuan/perpanjangan NIK, akta pendirian koperasi, Perubahan Anggaran Dasar (PAD) terbaru, SK pengesahan Badan Hukum yang dikeluarkan oleh Kemenkumham/Kemenkop dan masih banyak lagi.

Dalam meningkatkan layanan dan memberikan kemudahan kepada masyarakat, Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jawa Timur memanfaatkan perkembangan teknologi yang meningkat secara cepat dengan menciptakan layanan perpanjangan Nomor Induk Koperasi (NIK) secara online melalui aplikasi layanan

pengajuan sertifikat NIK. Melalui aplikasi layanan pengajuan sertifikat Nomor Induk Koperasi, banyak kemudahan yang akan dirasakan seperti koperasi-koperasi tidak perlu mengeluarkan biaya yang lebih untuk transportasi ataupun biaya untuk mencetak berkas persyaratan. Aplikasi ini juga memudahkan koperasi-koperasi di daerah Jawa Timur untuk melakukan pengajuan sertifikat NIK tanpa perlu datang ke Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jawa Timur. Aplikasi layanan pengajuan sertifikat NIK juga memberikan kemudahan melalui fitur-fitur yang ada seperti pencarian NIK, pengajuan sertifikat NIK dan pengecekan status ajuan. Pada pengimplementasiannya aplikasi ini dirasa sudah berjalan dengan baik. Bu Indhi Dewi selaku Koordinator IT Dinas Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Jawa Timur mengatakan bahwa aplikasi pengajuan sertifikat Nomor Induk Koperasi telah berjalan dengan baik dan dapat digunakan dengan sebagaimana mestinya.

Walaupun banyak kemudahan yang ditawarkan, beberapa pengguna aplikasi ini masih menganggap bahwa melakukan pengajuan sertifikat NIK secara offline dinilai jauh lebih mudah daripada melakukan pengajuan secara online, hal ini disebabkan adanya pengisian data berulang yang harus mereka isikan, sehingga mereka merasa bahwa pengajuan sertifikat NIK secara offline dinilai lebih mudah. Dari hasil wawancara dengan 3 koperasi yang telah melakukan pengajuan sertifikat NIK, beberapa diantaranya menyampaikan bahwa masih merasa kesulitan dalam melakukan pengajuan sertifikat Nomor Induk Koperasi secara online, karena alur sistem yang dirasa cukup membingungkan dikarenakan adanya pengisian data berulang yang harus dilakukan. Selain itu, salah satu koperasi juga mengatakan bahwa nomor tiket pengajuan yang didapatkan keluar terlalu lama, sehingga

pengguna tidak dapat melakukan proses cek status ajuan. Permasalahan lain yang didapat berdasarkan wawancara dengan Ibu Ristiya Nimas Ayu Kartika selaku staf Bidang Kelembagaan & Pengawasan yang bertanggung jawab atas Nomor Induk Koperasi mengatakan jika masih ada beberapa koperasi yang masih kurang memahami mengenai penggunaan aplikasi pengajuan sertifikat Nomor Induk Koperasi, hal ini ditunjukkan dengan masih banyaknya koperasi-koperasi yang datang ke Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jawa Timur untuk mengurus pengajuan sertifikat NIK. Pembuatan aplikasi pengajuan sertifikat NIK bertujuan untuk memudahkan koperasi-koperasi dalam melakukan pengajuan atau perpanjangan sertifikat NIK. Namun, dalam pengimplementasiannya dirasa kurang maksimal, karena masih terdapat beberapa kendala pada pengoperasiannya. Permasalahan lain dari aplikasi ini, yaitu masih ada koperasi-koperasi yang belum tahu mengenai aplikasi pengajuan sertifikat NIK, sehingga perlu diadakannya sosialisasi lagi kepada koperasi di daerah Jawa Timur. Permasalahan dan kesulitan yang muncul dapat mempengaruhi minat dan penerimaan koperasi-koperasi di daerah Jawa Timur terhadap penggunaan aplikasi pengajuan sertifikat Nomor Induk Koperasi.

Untuk mengukur penerimaan koperasi-koperasi di daerah Jawa Timur terhadap aplikasi pengajuan sertifikat Nomor Induk Koperasi, maka dibutuhkan penelitian lebih lanjut mengenai niat penerimaan pengguna aplikasi pengajuan sertifikat Nomor Induk Koperasi. Untuk itulah dilakukan penelitian dengan judul Pengukuran Penerimaan Aplikasi Pengajuan Sertifikat NIK Menggunakan UTAUT dan *Social Influence Theory*. Pemilihan UTAUT dan *Social Influence Theory* sebagai model konseptual didasarkan pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh

Lim et al.(2023) yang menyatakan bahwa model UTAUT telah dapat memberikan kerangka komprehensif yang menggabungkan berbagai faktor yang mempengaruhi penerimaan dan penggunaan teknologi dan model *Social Influence Theory* dirasa relevan dalam konteks platform digital karena menjelaskan bagaimana individu dipengaruhi oleh lingkungan sosialnya dalam mengambil keputusan. Pada penelitian terdahulu mengenai adopsi konsumen platform digital yang dilakukan oleh Lim et al.(2023) menyatakan bahwa literatur telah secara luas mengidentifikasi *performance expectancy*, *effort expectancy*, *subjective norms*, dan *perceived risk* sebagai variabel utama dari model UTAUT yang dimodifikasi. Lim et al.(2023) juga menyatakan penelitian tentang dampak norma subyektif e-WOM dan risiko yang dirasakan sangat terbatas, terutama dari perspektif *Social Influence Theory*. Penelitian yang dilakukan oleh Kim et al.(2019) mengatakan bahwa fokus sebagian besar penelitian adalah pada pemasok (yaitu penyedia layanan atau operator platform), bukan konsumen. Begitu juga dalam penelitian yang dilakukan oleh Liao et al.(2020) menemukan bahwa, sebagian besar studi e-WOM terkait dengan konteks adopsi media sosial, sementara pengaruhnya terhadap adopsi platform digital berdasarkan konsumen relatif tidak diketahui. Maka dari itu, Lim et al.(2023) mengusulkan *performance expectancy*, *effort expectancy*, *subjective norms*, dan *perceived risk* dengan e-WOM diposisikan sebagai anteseden *subjective norms* dan *perceived risk* untuk mengisi kesenjangan dalam penelitian dan meningkatkan adopsi konsumen terhadap platform digital. Sehingga penelitian mengenai pengukuran penerimaan pengguna untuk mengadopsi aplikasi pengajuan sertifikat Nomor Induk Koperasi ini mengimplementasikan model konseptual UTAUT dan *Social Influence Theory* dengan memposisikan e-WOM sebagai

anteseden *subjective norms* dan *perceived risk*. Berdasarkan paparan tersebut maka penelitian skripsi ini mengangkat judul Pengukuran Penerimaan Aplikasi Pengajuan Sertifikat NIK Menggunakan UTAUT dan Social Influence Theory. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan pertimbangan bagi Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Jawa Timur agar dapat terus mengembangkan dan meningkatkan pelayanan pada aplikasi pengajuan sertifikat Nomor Induk Koperasi.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah dijabarkan pada latar belakang, didapatkan rumusan masalah, yaitu bagaimana mengukur penerimaan pengguna pengguna aplikasi pengajuan sertifikat Nomor Induk Koperasi dengan menggunakan model UTAUT dan *Social Influence Theory*?

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan-batasan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Model konseptual yang digunakan merupakan model konseptual UTAUT dan *Social Influence Theory* yang sudah dimodifikasi oleh Lim et al.(2023) dalam penelitiannya mengenai adopsi konsumen terhadap platform digital.
2. Variabel-variabel yang digunakan oleh Lim et al. (2023) meliputi : *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Subjective Norms*, *Perceived Risk*, *Electronic Word Of Mouth*, dan *Behavioral Intention*.
3. Responden dari penelitian ini adalah pengguna yaitu koperasi di daerah Surabaya yang telah mengajukan sertifikat Nomor Induk Koperasi.
4. Teknik sampling yang digunakan pada penelitian ini adalah teknik *Non Probability* dengan jenis *Purposive Sampling*.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan permasalahan diatas maka tujuan yang ini dicapai dari penelitian ini adalah untuk melakukan pengukuran terhadap penerimaan pengguna aplikasi pengajuan sertifikat Nomor Induk Koperasi dengan menggunakan model UTAUT dan *Social Influence Theory*.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Sebagai rujukan bagi peneliti yang akan melakukan penelitian dengan topik yang serupa.
2. Sebagai bahan masukan bagi Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Jawa Timur untuk mengembangkan dan meningkatkan layanan pada aplikasi pengajuan sertifikat Nomor Induk Koperasi.

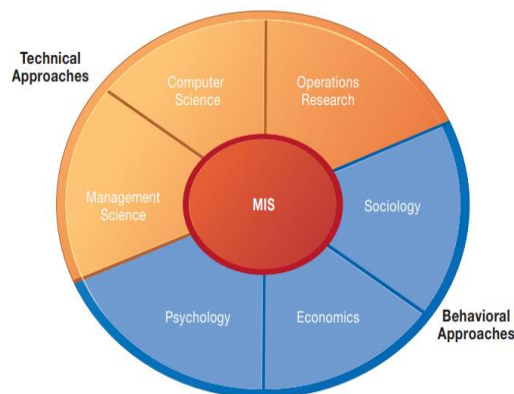
1.6 Relevansi SI

Sistem informasi merupakan kumpulan berbagai komponen yang saling bekerja sama mengerjakan suatu proses untuk mencapai tujuan tertentu (Winarno 2021). Menurut (Seah dan Ridho 2020) sistem informasi adalah gabungan dari komponen-komponen teknologi informasi yang saling bekerja sama dan menghasilkan suatu informasi untuk memperoleh satu jalur komunikasi dalam suatu organisasi atau kelompok. Menurut (Laudon dan Laudon 2018) sistem informasi adalah komponen-komponen yang saling terkait bekerja sama untuk mengumpulkan, mengolah, menyimpan, dan menyebarkan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan, koordinasi, pengendalian, analisis, dan visualisasi dalam suatu organisasi.

Secara umum, sistem informasi terbagi menjadi 2 pendekatan yaitu *Technical Approaches* dan *Behavioral Approaches* seperti ditunjukkan pada gambar 1.2 (Laudon dan Laudon 2018). *Technical Approaches* merupakan disiplin ilmu yang berkontribusi pada pendekatan teknis ilmu komputer, ilmu manajemen dan operasi riset. *Behavioral Approaches* adalah pendekatan yang berkonsentrasi pada perubahan sikap, kebijakan manajemen dan organisasi, serta perilaku. Misalnya, sosiologi mempelajari sistem informasi dengan pandangan terhadap bagaimana kelompok dan organisasi membentuk pengembangan sistem dan juga bagaimana sistem mempengaruhi individu, kelompok dan organisasi. Psikolog mempelajari sistem informasi dengan ketertarikan pada bagaimana pengambil keputusan memandang dan menggunakan informasi. Ekonomi mempelajari sistem informasi dengan minat untuk memahami produksi barang digital, dinamika pasar digital dan bagaimana sistem informasi baru mengubah kendali dan struktur biaya dalam perusahaan.

Sistem informasi terdiri dari komponen-komponen yang disebut blok bangunan yang terdiri dari blok masukan, blok model, blok keluaran, blok teknologi, blok basis data, dan blok kendali (Sutabri 2012). Blok teknologi merupakan “tool box” dalam sistem informasi. Teknologi terbagi menjadi 3 bagian utama yaitu *brainware*, *hardware* dan *software*. Pada penelitian ini ingin mengukur penerimaan pengguna Aplikasi Pengajuan Sertifikat Nomor Induk Koperasi (NIK) dengan menggunakan model UTAUT dan *Social Influence Theory*. Aplikasi merupakan subkelas perangkat lunak komputer atau *software* yang memanfaatkan kemampuan komputer langsung untuk melakukan suatu tugas yang diinginkan pengguna. UTAUT merupakan model untuk menjelaskan perilaku pengguna

terhadap teknologi informasi. Sedangkan *social influence theory* khususnya *electric word of mouth* (e-WOM) merupakan komunikasi informal mengenai penggunaan suatu barang atau jasa yang disalurkan melalui media berbasis internet atau media elektronik. Dalam hal ini, dapat dikatakan bahwa aplikasi, UTAUT dan e-WOM berkaitan dengan sistem informasi yaitu pada komponen sistem informasi yaitu blok teknologi yang terdiri dari *brainware*, *hardware* dan *software*. Sehubungan dengan hal itu, penelitian ini relevan dengan sistem informasi dan termasuk kedalam *behavioral approaches* karena dalam penelitian ini ingin mengukur penerimaan pengguna Aplikasi Pengajuan Sertifikat Nomor Induk Koperasi (NIK) dengan menggunakan UTAUT dan *Social Influence Theory*.



Gambar 1.2 Pendekatan Manajemen Sistem Informasi

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penyusunan penelitian skripsi ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, relevansi SI dan sistematika penulisan yang digunakan dalam penelitian ini.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi mengenai landasan teori yang berhubungan dengan permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian terdahulu yang menjadi acuan dalam penelitian ini.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menguraikan metodologi yang akan digunakan dalam melakukan penelitian yang meliputi alur penelitian, identifikasi masalah, metode pengumpulan data (observasi, studi literatur, kuesioner), model konseptual penelitian, hipotesis penelitian, penentuan sampling, teknik pengumpulan, dan analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan menguraikan hasil penelitian secara deskriptif yaitu mengenai pengukuran penerimaan pengguna aplikasi pengajuan sertifikat Nomor Induk Koperasi dengan menggunakan model UTAUT dan *Social Influence Theory* menggunakan teknik analisis SEM-PLS serta implikasi terhadap hasil penelitian yang dilakukan.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi mengenai kesimpulan dan saran yang diberikan oleh peneliti berdasarkan hasil pembahasan pada penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Bagian ini berisi sumber-sumber literatur yang digunakan dalam penelitian ini.

LAMPIRAN

Bagian ini berisikan lampiran berupa dokumen-dokumen yang digunakan sebagai penunjang penelitian ini.